

**Informe:**

 **RENDICIÓN DE CUENTAS 2025**

**ECU**

SERVICIO  
INTEGRADO  
DE SEGURIDAD

**9**

**1**

**1**

**ZONAL 7**



# *Rendición de Cuentas 2025*

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
ANTECEDENTES.....	6
PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
1. COBERTURA INSTITUCIONAL.....	7
2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y EL PLAN ESTRATÉGICO.....	8
3. CUMPLIMIENTO DE PLANES OPERATIVOS ANUALES.....	13
4. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA.....	30
5. CONTRATACIÓN PÚBLICA DE BIENES Y SERVICIOS.....	33
6. ADQUISICIÓN, ENAJENACIÓN, DONACIÓN Y EXPROPIACIONES DE BIENES.....	33
7. COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD.....	35
8. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	35
9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	36
10. MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL.....	38
11. TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS.....	39
14. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO.....	39
15. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD.....	40
CONCLUSIONES.....	41
EQUIPO DE TRABAJO.....	42
FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.....	44
ANEXOS.....	46

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cobertura Geográfica.....	8
Tabla 2. Unidades Desconcentradas Zonales del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 .....	8
<b>Tabla 3 Oficinas Técnicas (Centro Operativo Local) en el territorio .....</b>	<b>8</b>
Tabla 4. Cumplimiento de Indicadores 2025 .....	9
Tabla 5 Articulación con el Plan Nacional de Desarrollo .....	12
Tabla 6 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.....	19
Tabla 7 Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía.....	19
Tabla 8 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.....	21
Tabla 9 Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía.....	21
Tabla 10 Grupos Objetivos Adiestrados .....	22
Tabla 11 Grupos Objetivos Adiestrados .....	22
Tabla 12 Hitos cumplidos del proyecto Mejora del Clima Laboral.....	26
Tabla 13 Ejecución total Coordinación Zonal 7 .....	30
Tabla 14 Ejecución total ECU 911 Por Programa .....	31
Tabla 15 Partidas Presupuestarias .....	32
Tabla 16 Contratación Pública de Bienes y Servicio.....	33
Tabla 17 Principales adquisiciones, donación y enajenación de bienes .....	34
Tabla 18 Principales adquisiciones, donación y enajenación de bienes.....	34
Tabla 19 Compromisos asumidos con la comunidad .....	35
Tabla 20 Participación en Medios de Comunicación.....	36
Tabla 21 Mecanismos de Control Social .....	38
Tabla 22 Detalle de Cumplimiento de Recomendaciones o Pronunciamientos .....	39
Tabla 23 Implementación de Políticas Públicas para la igualdad .....	40
Tabla 24 Equipo de Rendición De Cuentas.....	42
Tabla 25 Datos Generales .....	43
Tabla 26 Representante Legal.....	43

Tabla 27 Responsable del Proceso.....	43
Tabla 28 Responsable del Registro del Informe .....	44

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas .....	14
Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas .....	14
Gráfico 3 Emergencias Por Servicio .....	15
Gráfico 4 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar.....	16
<b>Gráfico 5 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar.....</b>	<b>16</b>
Gráfico 6 Tiempo de Atención de la Alerta.....	17
Gráfico 7 Tiempo de atención de Alerta .....	17
Gráfico 8 Convenios de Cooperación .....	24
<b>Gráfico 9 Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica .....</b>	<b>28</b>
Gráfico 10 Puntos de Videovigilancia .....	29
Gráfico 11 Puntos de Videovigilancia .....	29
Gráfico 12 Ejecución Presupuestaria .....	31
Gráfico 13 Ejecución por programa .....	31
Gráfico 14 Principales Rubros.....	32

## INTRODUCCIÓN

---

La rendición de cuentas es un principio fundamental en la gestión pública que establece la obligación de las instituciones gubernamentales de informar de manera transparente y comprensible sobre sus acciones, decisiones y resultados a la población a la que sirven.

Para el Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911, la rendición de cuentas tiene gran relevancia, dado su rol primordial en la articulación y coordinación de la atención de emergencias a nivel nacional; en beneficio de la población ecuatoriana y de los ciudadanos extranjeros que residen o transitan por el territorio ecuatoriano.

Este Informe de Rendición de Cuentas tiene como propósito presentar, de manera clara y detallada las actividades, logros y desafíos asumidos por el SIS ECU 911 durante el año 2025. A través de este ejercicio de transparencia y responsabilidad, se busca fortalecer la confianza ciudadana en esta institución y su gestión, orientándola a la mejora continua y el bien común.

En este sentido, el SIS ECU 911 entiende y ejerce la rendición de cuentas en cumplimiento irrestricto de la norma legal vigente, como un deber ético y de transparencia, y como un mecanismo para promover la participación ciudadana activa y permanente.

## ANTECEDENTES

---

El Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) aprobó mediante resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de 10 de marzo de 2021 y la reforma a la resolución No. CPCCS-PLE-SG-031-0-2023-0176 de 13 de diciembre de 2023 y resolución No. CPCCS-PLE-SG-004-0-2026-0030 de 28 de enero de 2026 en la que se emitieron las directrices y lineamientos.

Mediante el Reglamento de Rendición de Cuentas que tiene el objeto de establecer el mecanismo de rendición de cuentas: procedimientos, tiempos y contenidos que deben seguir los sujetos obligados, a fin de dar cumplimiento al principio de transparencia en la gestión pública y a la normativa legal vigente. Adicional; tomando en consideración los cronogramas y plazos establecidos en la última resolución, así

como el Capítulo I, en el artículo 11 y 12 de la resolución 30, se considera como base legal para realizar la gestión correspondiente al período fiscal del año 2025.

En cumplimiento de las disposiciones emitidas en los artículos 100, numeral 4 de la Constitución de la República del Ecuador; Art. 89 y 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Art. 10 y 11 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social; el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, ha definido el procedimiento y las actividades a cumplir con relación a la Rendición de Cuentas del año 2025.

El proceso metodológico determinado para el proceso de Rendición de Cuentas del período 2025, a realizarse en el 2026; según directrices emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social incluye las siguientes fases:

**Fase 1:** Organización Interna Institucional del Proceso de Rendición de Cuentas

**Fase 2:** Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas

**Fase 3:** Deliberación sobre el Informe de Rendición de Cuentas, presentado por la máxima autoridad a la ciudadanía

**Fase 4:** Entrega del Informe de Rendición de Cuentas al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

En cumplimiento con el grupo 100-04 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, que establece que: *“La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrá y ejecutará un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados”*. En este sentido, el presente documento detalla el cumplimiento de las metas correspondientes a las políticas, objetivos estratégicos y operativos del Plan Operativo Anual; a la ejecución presupuestaria; a la contratación de obras y servicios; entre otros que demuestran la gestión 2025 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 desde su Planta Central.

## PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

---

### 1. COBERTURA INSTITUCIONAL

---

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; tiene personería jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa, financiera y jurisdicción nacional, con sede principal en la ciudad de Quito, cuenta con cobertura a nivel nacional mediante 7 unidades desconcentradas zonales, 24 Oficinas Técnicas (11 centros operativos locales y 13 oficinas técnicas) en varias provincias y cantones.

La presencia en territorio permite brindar el servicio a la totalidad de la población ecuatoriana y extranjera que se encuentra en el territorio continental e insular,

durante las 24 horas del día y los 365 días del año, se detalla a continuación el detalle de unidades desconcentradas:

**Tabla 1 Cobertura Geográfica**

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	3

**Tabla 2. Unidades Desconcentradas Zonales del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911**

Presencia institucional en el territorio	Cobertura
Coordinación Zonal 7	Zona 7: El Oro, Loja y Zamora Chinchipe

**Tabla 3 Oficinas Técnicas (Centro Operativo Local) en el territorio**

Presencia institucional en el territorio	Cobertura
Centro operativo Local (Zona 7)	Zona 7: Loja, Catamayo, Chaguarpamba, Olmedo, Paltas, Céllica, Pindal, Puyango, Espíndola, Calvas, Gonzanamá, Quilanga, Macará, Srozanga, Saraguro, Zapotillo.
Centro operativo Local (Zona 7)	Zona 7: Yacuambí, Zamora, Centinela del Cóndor, Nangaritza, Paquisha, Chinchipe, Palanda, El Pangui, Yantzaza.

La Coordinación Zonal 7 en el año 2025 atendió a un total de 240.762 usuarios, a través de los servicios generados por la institución como:

- **Atención de emergencias:** 239.641
  - **Líneas suspendidas por mal uso de la línea única de emergencias 9-1-1:** 214 líneas suspendidas en coordinación con la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).
  - **Entrega de información y análisis estadísticos-geográficos vinculadas a la atención de emergencias:** 28 requerimientos atendidos.
  - **Entrega de Información vinculada a la atención de emergencias a la función judicial (SAEIFJ):** 1093 solicitudes atendidas.
- Taller Primer Respondiente:** 0 personas capacitadas durante el año 2025

## 2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y EL PLAN ESTRATÉGICO

**Misión:** Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911 y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.

**Visión:** Ser una institución nacional líder y modelo en la región para la coordinación de servicios de emergencia utilizando tecnología de punta en sistemas y telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, seguridad, salud en el trabajo y el medio ambiente que permitan brindar un servicio único y permanente a la ciudadanía.

### Objetivos Estratégicos

1. Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional.
2. Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.
3. Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.
4. Fortalecer las capacidades institucionales.

A continuación, se detalla la gestión y cumplimiento alcanzado de los indicadores estratégicos durante el periodo 2025

**Tabla 4. Cumplimiento de Indicadores 2025**

Indicador	Frecuencia	Meta Diciembre 2025	Resultado Diciembre 2025
Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	Trimestral	22 reportes elaborados y remitidos (100%)	22 reportes elaborados y remitidos (100%)
Tiempo de atención de alerta	Trimestral	124 segundos	112 segundos
Tiempo de atención de alerta de violencia intrafamiliar	Trimestral	126 segundos	115 segundos
Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la	Trimestral	99%	101%



función judicial			
Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones de coordinación interinstitucional	Trimestral	0.89	101.01 %
Número de publicaciones en redes sociales	Mensual	240	244
Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	Trimestral	50	52
Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales	Trimestral	1	100%
Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma Tecnológica	Trimestral	0.955	98.56%
Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral	Anual	0.9	89%
Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad	Mensual	1	100%
Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto corriente	Mensual	0.96	96,98%
Tiempo de atención de la alerta para violencia intrafamiliar	Trimestral	126	91.27%
Tiempo de atención de la alerta	Trimestral	124	90.32%
Porcentaje de	Mensual	0.65	72.83%



puntos de video vigilancia disponibles			
Porcentajes de servidores públicos capacitados	Semestral	0.75	133.33%
Porcentaje de Satisfacción del Usuario externo de la gestión de atención de emergencias	Semestral	0.845	113.96%
<b>Centro Operativo Local Loja</b>			
Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	Trimestral	1	1
Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	Trimestral	40	48
Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	Trimestral	0.99	1
Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Trimestral	0.955	0.9817
Porcentaje de Satisfacción del Usuario Externo de la Gestión de la Atención de Emergencias	Anual	0.96	0.86
Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad	Mensual	1	1
Porcentaje ejecución presupuestaria	Mensual	1	0.9973

Gasto Corriente			
Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Trimestral	120	119
Tiempo de Atención de la Alerta	Trimestral	115	117
Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional	Trimestral	0.89	1
Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles	Mensual	0.90	0.8366
Porcentaje de Satisfacción del Usuario Externo de la Gestión de la Atención de Emergencias	Semestral	0.845	0.922

Fuente: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

### Articulación de Políticas Públicas

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tiene alineado el Plan Anual de la Política Pública(PAPP) del año 2025 con los objetivos y metas del Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador y el Plan Estratégico Institucional (PEI), el mismo que se detalla a continuación:

**Tabla 5 Articulación con el Plan Nacional de Desarrollo**

Objetivo del Plan de Desarrollo	Metas del Plan de Desarrollo	Objetivo Estratégico Institucional	Medio de Verificación
9. Propender la construcción de un Estado eficiente, transparente orientado al bienestar social.	9.6.1 Incrementar el índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general de 6,05 en el año 2022 a 6,20 al	Fortalecer las capacidades institucionales	<a href="https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/05/pi_actualizado_2024-2025.pdf">https://www.ecu911.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/05/pi_actualizado_2024-2025.pdf</a>

	2025.		
3. Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos.	Sin meta	Incrementar la calidad en la Prestación del servicio de Atención de emergencias a nivel nacional	
3. Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos.	Sin meta	Incrementar la articulación Interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.	
3. Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos.	Sin meta	Incrementar el Posicionamiento del servicio integrado de seguridad ecu 911 A nivel nacional e Internacional.	

Fuente: Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

### 3. CUMPLIMIENTO DE PLANES OPERATIVOS ANUALES

Los resultados y acciones operativas relevantes para el cumplimiento de los objetivos estratégicos señalados se detallan a continuación, clasificados en función de las competencias institucionales:

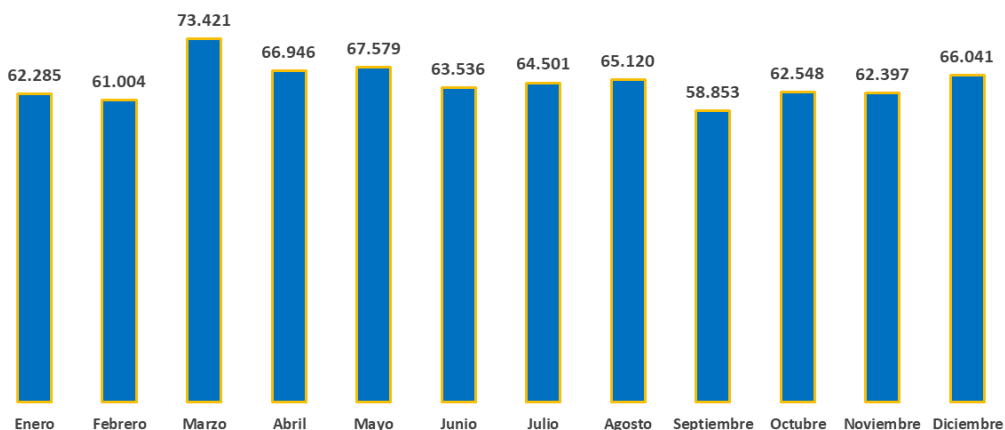
#### 3.1 Gestión de Operaciones para Servicios de Emergencia y análisis de datos

La Coordinación Zonal 7 ha observado una tendencia creciente en el número de emergencias gestionadas a lo largo del tiempo, lo que podría darse por un incremento de la población y de la frecuencia de las situaciones de emergencia a nivel nacional.

##### **Total de llamadas recibidas:**

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, el total de alertas recibidas fue de **774.231**; de las cuales el 67,7% corresponde a alertas de buen uso; mientras que, el 32,3% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única. **El mayor volumen de alertas se registró en marzo (73.421).**

### Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala

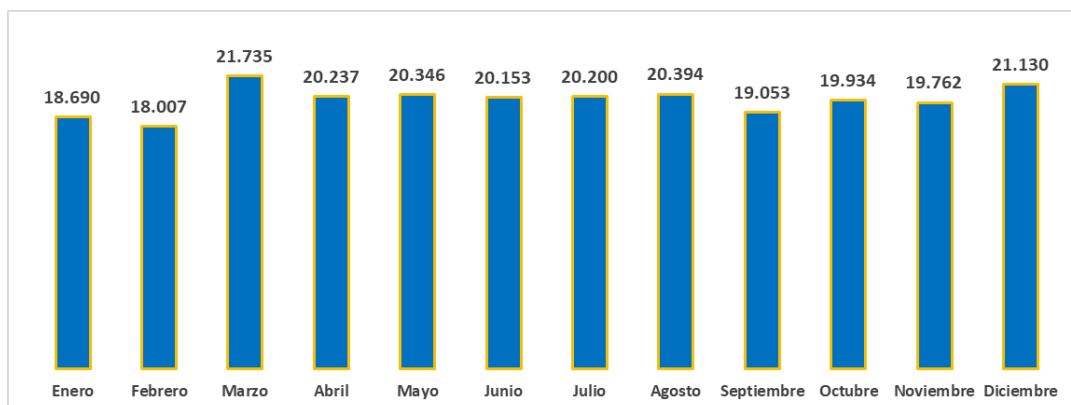
En el **Centro Zonal Machala**, se recibieron **484.166 alertas**, donde el mayor volumen se registró en **marzo (44.336)**.

En el **Centro Local Loja**, se recibieron **290.065 alertas**, donde el mayor volumen se registró en **agosto (29.085)**.

#### *Total de emergencias coordinadas:*

Del 1 de enero a 31 de diciembre 2025 se ha coordinado la atención de **239.641 emergencias a nivel zonal**. El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (21.735).

### Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala

Se ha coordinado la atención de **130.096 emergencias a nivel del Centro Zonal Machala**. El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (11.622).

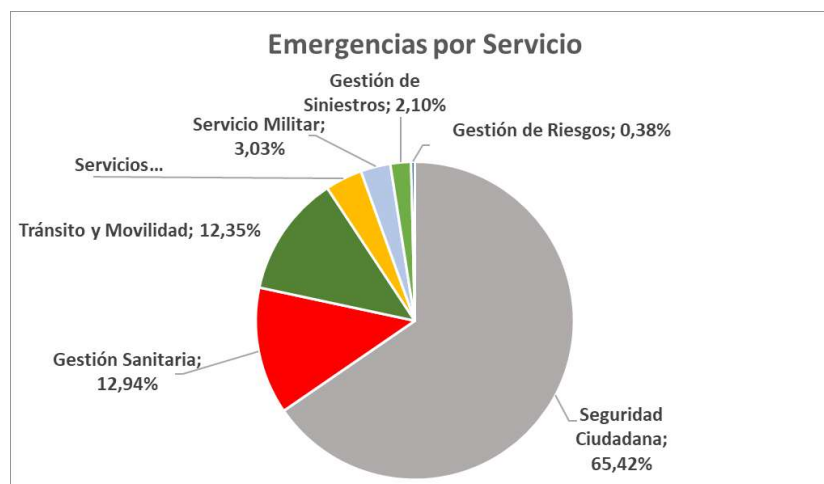
Se ha coordinado la atención de **109.545 emergencias a nivel del Centro Local Loja**. El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (10.113).

La atención de llamadas de emergencia y la coordinación de la primera respuesta se gestiona a través de siete servicios.

En el año 2025 estos servicios se atendieron en:

- **65,42% de Seguridad Ciudadana**
- **12,94% de Gestión Sanitaria**
- **12,35% de Tránsito y Movilidad**
- 3,78% de Servicios Municipales
- 3,03% de Servicio Militar
- 2,10% de Gestión de Siniestros
- 0,38% de Gestión de Riesgos

**Gráfico 3 Emergencias Por Servicio**



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala

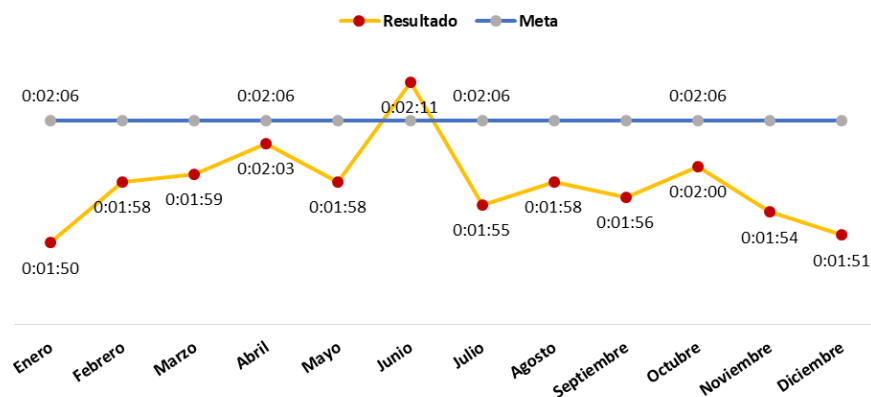
En el **Centro Zonal Machala**, se observó que el 73,1% son de Seguridad Ciudadana, 11,3% son de Gestión Sanitaria, 10,2% son de Tránsito y Movilidad, 2,1% son de Servicios Municipales, 1,8% son de Gestión de Siniestros, 0,9% son de Servicio Militar y 0,5% son de Gestión de Riesgos.

En el **Centro Local Loja**, se observó que el 56,3% son de Seguridad Ciudadana, 14,9% son de Gestión Sanitaria, 14,9% son de Tránsito y Movilidad, 5,5% son de Servicio Militar, 5,8% son de Servicios Municipales, 2,4% son de Gestión de Siniestros y 0,18% son de Gestión de Riesgos.

### Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar

Para el año 2025 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta Nacional en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:06 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa del Centro Zonal Machala en el año 2025 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar de 01:58** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

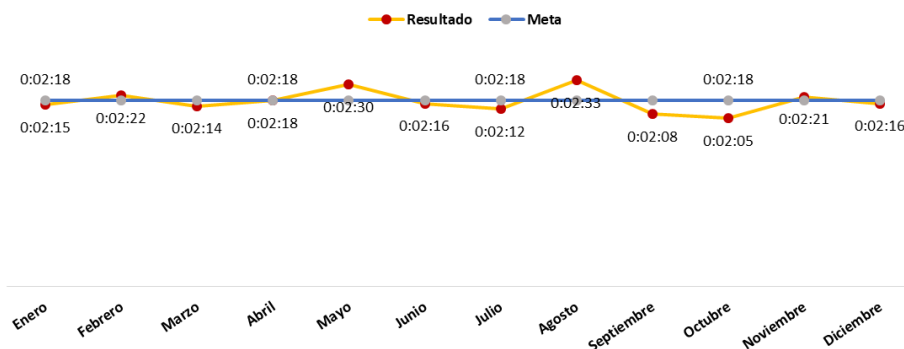
Gráfico 4 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala

Para el año 2025 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta Nacional en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:18 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa del Centro Local Loja en el año 2025 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar de 02:16** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Gráfico 5 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar

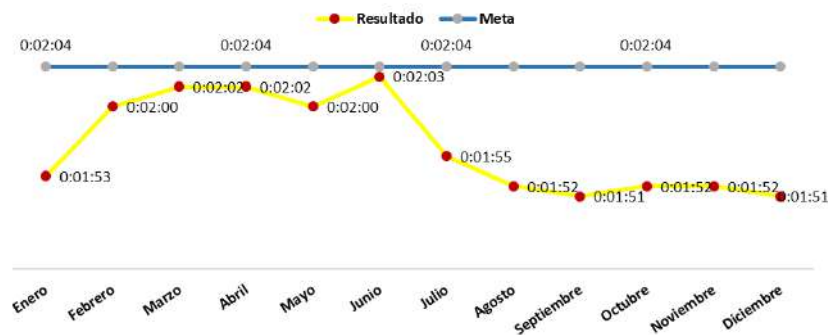


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja

### Tiempo de Atención de la Alerta

Para el año 2025 dentro de la atención de emergencias se estableció una Meta Nacional en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:04 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión del Centro Zonal Machala en el año 2025 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta de 01:56** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

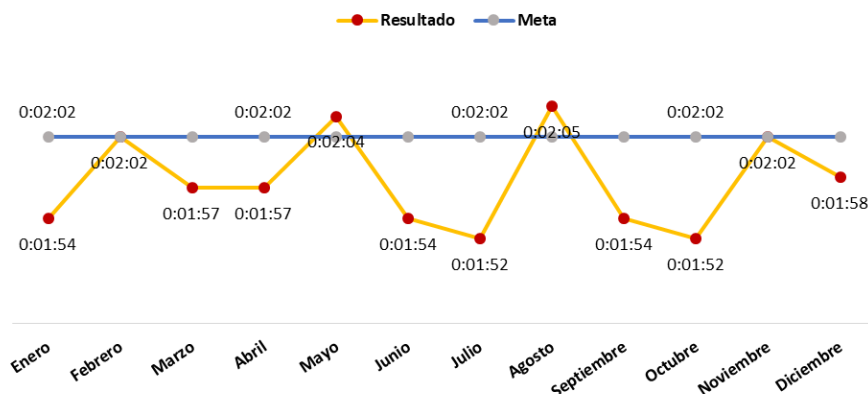
Gráfico 6 Tiempo de Atención de la Alerta



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala

Para el año 2025 dentro de la atención de emergencias se estableció una Meta Nacional en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:02 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión del Centro Local Loja en el año 2025 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta de 01:57** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Gráfico 7 Tiempo de atención de Alerta



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja

## Otras Acciones Operativas y con Estados de Excepción

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en el año 2025 contribuyó a los Decretos de Estado de Excepción que estableció el **Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Daniel Noboa Azín**. Los decretos con los que se contribuyó fueron:

- Decreto Ejecutivo 493 del 02 de enero al 02 de marzo 2025.
- Decreto Ejecutivo 552 del 03 de marzo al 03 de abril 2025.
- Decreto Ejecutivo 599 del 12 de abril al 11 de junio 2025.
- Decreto Ejecutivo 175 del 05 de octubre al 04 de noviembre 2025.
- Decreto Ejecutivo 202 del 17 noviembre al 29 de diciembre 2025.

Las acciones y gestiones macro que realizó el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 respecto a las provincias inmersas en los Estados de Excepción, son las siguientes:

- Fortalecimiento al servicio de video vigilancia.
- Atención de llamadas de emergencias y despacho de recursos.
- Reunión con las autoridades en territorio sobre los controles que realizan las instituciones.
- Entrega de información estadística para autoridades locales e instituciones articuladas.
- Capacitaciones a Instituciones Articuladas.
- Monitoreo a los Centro de Rehabilitación Social.
- Reunión de trabajo con autoridades de las provincias para coordinar y mejorar la capacidad de reacción de los recursos necesarios ante activaciones de código plata.
- Acompañamiento visual en controles CAMEX (control de armas, municiones y explosivos).

### 3.2 Gestión ante el mal uso del Servicio de Emergencia

Frente a las llamadas de mal uso del servicio se han realizado acciones comunicacionales de posicionamiento con el buen uso del servicio, se ha logrado disminuir este indicador a lo largo del tiempo.

Sin embargo, es necesario tomar en consideración las implicaciones que tiene el atender llamadas mal intencionadas o falsas sobre el servicio, ya que, esto puede significar el no poder salvar una vida, generar costo para la institución y mal uso de

los recursos (ambulancia, patrullero, etc.) de las instituciones articuladas.

En el período del 1 de enero al 31 diciembre de 2025, se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto a la gestión de la suspensión de líneas por mal uso del servicio de emergencias, y la intervención para el levantamiento de la suspensión:

- **Líneas suspendidas:** 158 líneas
- **Solicitudes de trámite:** 54
- **Levantamiento de suspensiones:** 54 líneas

### Control de Calidad

Durante el año 2025 se llevaron a cabo 5657 **acciones de control de calidad** a los procesos operativos la Coordinación Zonal 7 Centro Machala

El control de calidad desempeña un papel fundamental en la atención de emergencias, ya que permite identificar debilidades, errores u oportunidades de mejora en los procesos operativos. Gracias a esta evaluación continua, es posible optimizar los recursos, corregir fallas, fortalecer las buenas prácticas y, en consecuencia, ofrecer un servicio más eficiente, seguro y oportuno a la ciudadanía, que contribuyen a elevar los estándares de atención y a generar mayor confianza en los servicios de emergencia por parte de la población.

En este año 2025 se desarrollaron **1703 encuestas de satisfacción ciudadana** a nivel Centro Machala, alcanzando un nivel de satisfacción en el primer semestre de 95,5% y el 95,7% en el segundo semestre respectivamente, en los usuarios que solicitaron el servicio.

**Tabla 6 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana**

Nro.	Nombre del Servicio	Primer Semestre		Segundo Semestre	
		Muestra	Resultado	Muestra	Resultado
1	Gestión de Atención de Emergencias	901	95,5%	802	95,7%

Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía correspondiente al primer semestre es del 97,5 % del período analizado y el segundo semestre con un resultado del 96,2 %

**Tabla 7 Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía**

Nro.	Nombre del Servicio	Primer Semestre		Segundo Semestre	
		Muestra	Resultado	Muestra	Resultado
1	Gestión de Atención de Emergencias	901	97,5%	802	96,2%

Fuente: Gestión Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

### ***Atención de inconformidades***

En el año 2025 se atendieron 1 inconformidades con el servicio de atención de emergencias. El cual fue catalogadas “Queja”, atendidas y gestionadas oportunamente.

### ***Atención de líneas suspendidas***

De enero a diciembre de 2025 se recibieron 92 solicitudes de verificación de líneas telefónicas suspendidas por el mal uso de la línea única de emergencias 9-1-1.

Todas estas solicitudes fueron gestionadas de manera oportuna a través de la página web institucional, garantizando una atención eficiente y respondiendo a las necesidades de los usuarios dentro de los plazos establecidos.

El levantamiento de la línea telefónica a los ciudadanos que hicieron un uso indebido de la misma se realizó con prioridad para la atención de adultos mayores, personas con discapacidad y reportes de emergencias reales

## **Centro Operativo Local Loja**

### **Control de Calidad**

Durante el año 2025 se llevaron a cabo **4.853 acciones de control de calidad** a los procesos operativos del SIS ECU 911 en el centro local

El control de calidad desempeña un papel fundamental en la atención de emergencias, ya que permite identificar debilidades, errores u oportunidades de mejora en los procesos operativos. Gracias a esta evaluación continua, es posible optimizar los recursos, corregir fallas, fortalecer las buenas prácticas y, en consecuencia, ofrecer un servicio más eficiente, seguro y oportuno a la ciudadanía, que contribuyen a elevar los estándares de atención y a generar mayor confianza en los servicios de emergencia por parte de la población.

En el año **2025** se desarrollaron **2.648 encuestas de satisfacción ciudadana** a nivel local, alcanzando un nivel de satisfacción en el primer semestre del 93,2%, y el segundo semestre el 90,4%

**Tabla 8 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana**

Nro.	Nombre del Servicio	Primer Semestre		Segundo Semestre	
		Muestra	Resultado	Muestra	Resultado
1	Gestión de Atención de Emergencias	1421	93,20%	1227	90.4%

Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía correspondiente al primer semestre es del 92,0 % del período analizado y el segundo semestre con un resultado del 92.4 %

**Tabla 9 Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía**

Nro.	Nombre del Servicio	Primer Semestre		Segundo Semestre	
		Muestra	Resultado	Muestra	Resultado
1	Gestión de Atención de Emergencias	1421	92,0	1227	90,4

### ***Atención de inconformidades***

En el año 2025 se atendió 1 inconformidad con el servicio de atención de emergencias. Siendo catalogada como “Quejas”, atendidas y gestionadas oportunamente.

### ***Atención de líneas suspendidas***

De enero a diciembre de 2025 se recibieron 66 solicitudes de verificación de líneas telefónicas suspendidas por el mal uso de la línea única de emergencias 9-1-1.

Todas estas solicitudes fueron gestionadas de manera oportuna a través de la página web institucional, garantizando una atención eficiente y respondiendo a las necesidades de los usuarios dentro de los plazos establecidos.

El levantamiento de la línea telefónica a los ciudadanos que hicieron un uso indebido de la misma se realizó con prioridad para la atención de adultos mayores, personas con discapacidad y reportes de emergencias reales

### 3.3 Adiestramiento y Capacitaciones

#### Adiestramiento

Durante el año 2025 el Centro Zonal Machala se realizó 05 adiestramientos dirigidos al personal operativo del ECU 911; instituciones articuladas con **187** personas beneficiarias en atención y coordinación de emergencias. Se destacaron temas como:; Políticas de Permanencia en las Salas Operativas del SIS ECU 911; Procedimientos internos institucionales, Procedimiento de llamadas procedentes, entre otros.

Durante el año 2025 el Centro Operativo Local Loja realizó 05 adiestramientos dirigidos al personal operativo, administrativo del ECU 911; instituciones articuladas, instituciones externas y ciudadanía a nivel zonal, con **100** personas beneficiarias en atención y coordinación de emergencias. Se destacaron temas como: Políticas de Permanencia en las Salas Operativas del SIS ECU 911; Procedimientos internos institucionales.

#### CENTRO ZONAL MACHALA

**Tabla 10 Grupos Objetivos Adiestrados**

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
50	0	137	0	0	187
27	0%	73%	0%	0%	100%

#### CENTRO LOCA LOJA

**Tabla 11 Grupos Objetivos Adiestrados**

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
5	2	93	0	0	100
5%	2%	93%	0%	0%	100%



### **Capacitación**

En cumplimiento de la normativa legal vigente, el **22 de enero de 2025** se aprobó el Plan de Capacitación del Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911, por parte de la máxima autoridad.

En el Centro Zonal Machala en el período enero-diciembre **04 eventos de capacitación gratuitos, para 60 servidores integrantes de las salas de monitoreo de los Gad de Machala y Santa Rosa se realizaron sobre el manejo del Sistema de Emergencia ECU911.**

Sobre la base de la planificación se ejecutaron, en el período enero-diciembre **05 eventos de capacitación gratuitos, para 100 servidores integrantes de los diferentes procesos institucionales**, conforme las necesidades de las unidades administrativas y de la oferta de capacitación del sector público, así como de las plataformas virtuales habilitadas para el efecto, adicional se participaron en **29 eventos de capacitación gratuitos (14 del Centro Zonal Machala y 15 Centro Operativo Local Loja), para 155 servidores integrantes de los diferentes procesos institucionales (80 servidores Centro Zonal Machala y 75 Centro Operativo Local Loja)**, conforme las necesidades de las unidades administrativas y de la oferta de capacitación del sector público, así como de las plataformas virtuales habilitadas para el efecto.

### **3.4 Gestión de salud, seguridad ocupacional y bienestar social**

En el periodo de enero a diciembre 2025 la Coordinación Zonal 7 Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (Centro Zonal Machala – Centro Operativo Local Loja) se

realizaron las siguientes acciones en marco a la Gestión de salud de los servidores.

En la Coordinación Zonal 7 (Centro Zonal Machala - Centro Operativo Local Loja) 122 personas participaron el taller referente “Manejo de estrés” “Estrés y Resoluciones de Conflictos”, con al apoyo del Hospital del Día IESS – Plan de Salud Preventiva.

Personal de la Coordinación Zonal 7 (Centro Zonal Machala y Centro Operativo Loja), participaron en la campaña de aplicación de la vacuna contra la Fiebre Amarilla y Difteria con el apoyo del personal del MSP.

En el Centro Zonal Machala personal del MSP realizo campaña de vacunación contra la Influenza.

Personal del Centro Operativo Local ECU 911 Loja, recibió atención médica en la rama de Psicología, con al apoyo del Hospital del Día IESS – Plan de Salud Preventiva.

Personal del Centro Operativo Local ECU 911 Loja, participaron en consultas gratuitas de Autorefractómetro Digital y otros recursos técnicos, con el apoyo de la Medical Óptica y la Fundación Visión Social.

Personal del Centro Operativo Local ECU 911 Loja, realizaron procesos de descarga emocional de manera individualizada con el apoyo de la Fundación Psicología Aplicada al Bienestar Integral ORGAEPSI.

Personal del Centro Operativo Local ECU911 Loja, participaron del Taller “Comprendiendo y manejando la Ansiedad”, impartido por la Red Socio Empleo - MDT .

### 3.5 Normativas Técnicas y Legales

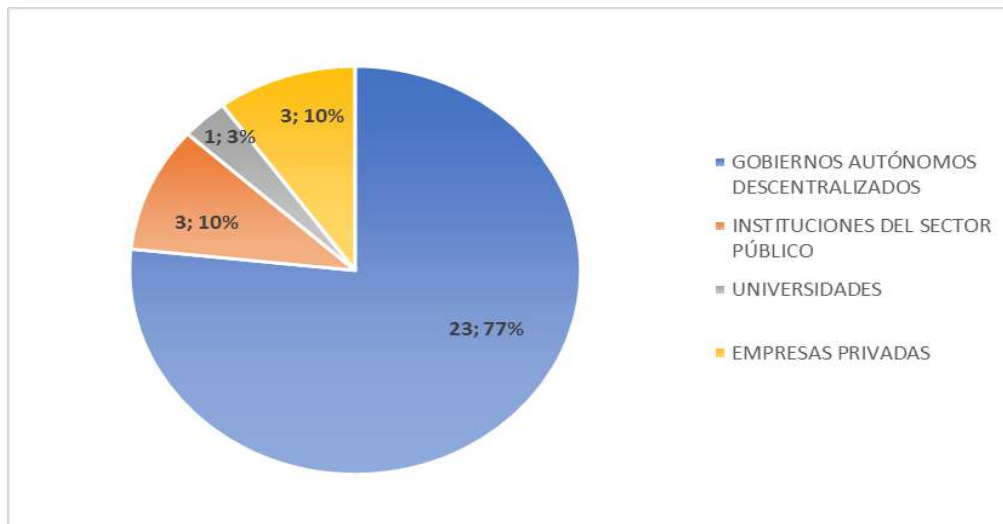
#### ***Convenios Suscritos***

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, no se **suscribieron convenios** nuevos en el Centro zonal Machala y Centro Operativo Local Loja.

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, se mantienen vigentes un total de 30 convenios de la Coordinación Zonal 7 Centro Zonal Machala y Centro Operativo Local Loja.

- 23 convenios con Gobiernos Autónomos Descentralizados
- 3 convenios con instituciones del sector público
- 1 convenio con universidades
- 3 convenios con empresas privadas

Gráfico 8 Convenios de Cooperación



Elaborado por: Jhoanna Bustamante  
Fuente: Gestión Zonal Asesoría Jurídica

### 3.1 Gestión para la Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional 2025

Mediante Registro Oficial Edición Especial 314 de 28 de abril de 2015, se expidió el Estatuto Orgánico por Procesos del Servicio del Integrado Seguridad ECU 911, con su última modificación el 13 de junio de 2025, el cual establece en las atribuciones de las Gestiones Zonales y Locales de Planificación y Gestión Estratégica, las siguientes:

“-Aplicar la normativa vigente y políticas de planificación, control de gestión, procesos, proyectos, gestión del cambio de la cultura organizacional y de innovación institucional;

-Ejecutar proyectos de innovación, eficiencia, calidad y mejoramiento en la gestión Institucional que requiere la Institución con enfoque a satisfacer a sus clientes internos y externos;”

Y, como parte de los productos y servicios de las gestiones se establece la entrega de:

“- Informes de Medición de Clima y Cultura a nivel zonal y planes de acción.”

Mediante Acuerdo Ministerial No. MDT-2018-0138 de fecha 5 de julio de 2018, el Ministerio del Trabajo expide la “Norma Técnica para medición de clima laboral y cultura organizacional del servicio público”, la cual tiene por objeto: “Art. 1.- Del objeto.- La presente Norma Técnica tiene por objeto regular los procedimientos técnicos y operativos para la medición de clima laboral y cultura organizacional en las instituciones contempladas en el ámbito de aplicación de este Acuerdo, a fin de fortalecer la mejora continua del ambiente de trabajo institucional.”

En el apartado 4 del art. 32 dispone: “(...) la Matriz de Planes de Mejora propuesta por cada entidad, será objeto de seguimiento por parte de la Dirección de Gestión del

Cambio y Cultura Organizacional del Ministerio del Trabajo, de acuerdo a la planificación establecida para el efecto”.

Mediante memorando Nro. SIS-CGPGE-2025-0059-M de fecha 27 de febrero 2025 y con base en los resultados de clima laboral alcanzados a nivel central y desconcentrado, la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica emitió las Directrices para elaboración y cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora de Clima Laboral – PEM 2025 de los Centros a nivel nacional.

Para mantener un seguimiento idóneo del cumplimiento de las actividades de mejora de clima laboral, se estableció dentro de Plan Anual Comprometido – PAC, el proyecto de gasto corriente “Gestión para la Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional 2025” en todos los Centros Zonales y Locales, el cual será reportado a través del Sistema Gobierno por Resultados – GPR.

**Tabla 12 Hitos cumplidos del proyecto Mejora del Clima Laboral**

No	Denominación	Avance
1	DEFINICIÓN: Ficha de proyecto, aprobada	1.0
2	PLANEACIÓN: Hoja de ruta proyecto "Gestión para la Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional 2025", aprobada	1.0
3	EJECUCIÓN: Socialización de resultados de la medición de clima laboral 2024, ejecutado	5.0
4	EJECUCIÓN: Plan estratégico de mejora de clima laboral - PEM 2025, aprobado	5.0
5	EJECUCIÓN: Socialización del Plan estratégico de mejora de clima laboral - PEM 2025 a las áreas responsables de su ejecución, realizado	5.0
6	EJECUCIÓN: Informe de cumplimiento de actividades del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral PEM2025 - Trimestre I, aprobado	5.0
7	EJECUCIÓN: Conversatorio autoridad - equipo de trabajo, ejecutado	5.0
8	EJECUCIÓN: Acta de compromisos establecidos en conversatorio autoridad-equipo de trabajo, realizada	5.0
9	EJECUCIÓN: Reunión para verificación de avance del PEM2025 entre jefe local y responsable de planificación, ejecutada	5.0
10	EJECUCIÓN: Socialización del proyecto de gestión del cambio 2025, ejecutada	5.0
11	EJECUCIÓN: Informe de cumplimiento de actividades del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral - Trimestre II, aprobado	5.0
12	EJECUCIÓN: Retroalimentación de liderazgo, realizada	5.0
13	EJECUCIÓN: Conversatorio autoridad - equipo de trabajo, ejecutado	5.0
14	EJECUCIÓN: Acta de compromisos establecidos en conversatorio autoridad-equipo de trabajo, ejecutado	5.0
15	EJECUCIÓN: Reunión con la Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa para reporte de novedades de la implementación del proyecto, ejecutada	5.0

16	EJECUCIÓN: Reunión para verificación de avance del PEM2025 entre jefe local y responsable de planificación, ejecutada	5.0
17	EJECUCIÓN: Informe de cumplimiento de actividades del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral - Trimestre III, aprobado	5.0
18	EJECUCIÓN: Socialización a todo el personal del centro de las actividades ejecutadas del Plan Estratégico para la Mejora del Clima Laboral 2025, ejecutada	5.0
19	EJECUCIÓN: Primer reporte de porcentaje de participación del personal en el proceso de medición de clima laboral, elaborado	5.0
20	EJECUCIÓN: Segundo reporte de porcentaje de participación del personal en el proceso de medición de clima laboral, elaborado	5.0
21	EJECUCIÓN: Informe de cumplimiento de actividades del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral - Trimestre IV, aprobado	5.0
22	CIERRE: Informe final de implementación del proyecto "Gestión para la Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional", aprobado	3.0
		<b>100%</b>

Fuente: Gestión de Planificación y Gestión Estratégica Zonal

Los hitos mencionados, hacen referencia a los eventos relevantes que se llevaron a cabo en cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora de Clima Laboral - PEM, además de otras acciones implementadas para fortalecer positivamente el ambiente de trabajo, y que se sustentaron a través de reportes de resultados en la herramienta Gobierno por Resultados – GPR.

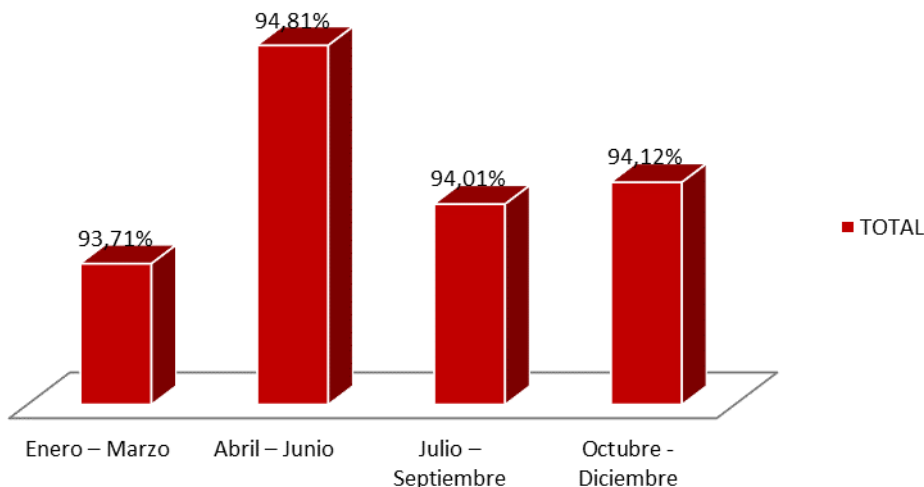
Los archivos de respaldo de cada actividad en cumplimiento a las estrategias del PEM, se encuentran disponibles en el repositorio institucional.

### 3.2 Gestión de Tecnología e Innovación para el Servicio de Emergencias

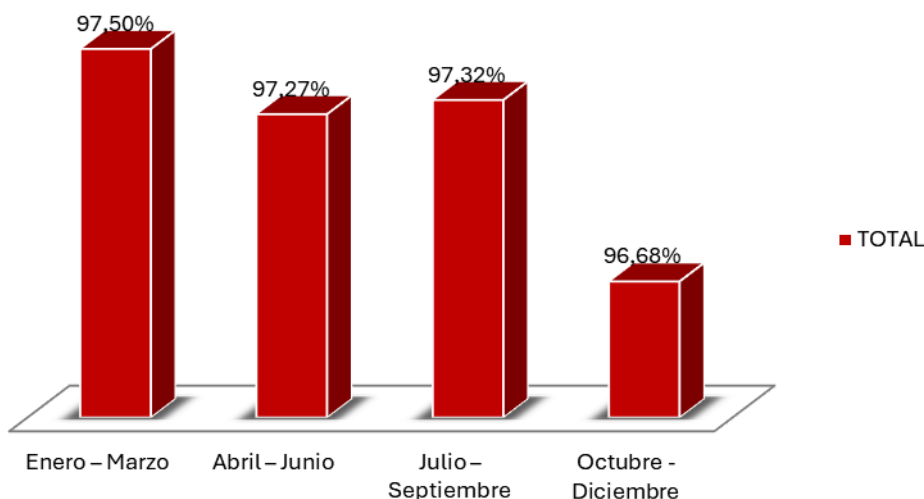
#### *Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica*

La disponibilidad de la Plataforma Tecnológica tiene un valor promedio de 94.16% en el año 2025, gráfica que refleja la situación del Centro ECU 911 Machala:

### Gráfico 9 Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica



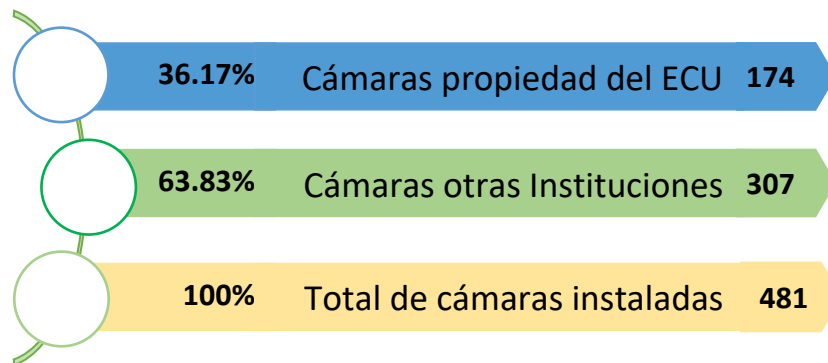
La disponibilidad de la Plataforma Tecnológica tiene un valor promedio de 97.19% en el año 2025, gráfica que refleja la situación del Centro ECU 911 Loja:



### Puntos de Video Vigilancia

Hasta el 31 de diciembre de 2025, mediante gestiones institucionales y en colaboración con distintos Gobiernos Autónomos Descentralizados, se interconectaron a la plataforma tecnológica de ECU 911 en la Provincia de El Oro **159 cámaras de videovigilancia**; permitiendo visualización y monitoreo continuo de puntos estratégicos para la seguridad ciudadana, en todo el país.

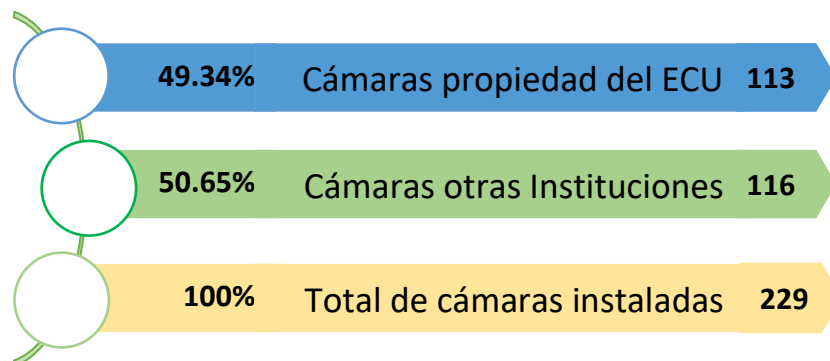
**Gráfico 10 Puntos de Videovigilancia**



Fuente: Dirección de Zonal de Tecnología y Soporte

Hasta el 31 de diciembre de 2025, mediante gestiones institucionales y en colaboración con distintos Gobiernos Autónomos Descentralizados, se interconectaron a la plataforma tecnológica de ECU 911 en la Provincia de Loja y Zamora Chinchipe **116 cámaras de videovigilancia**; permitiendo visualización y monitoreo continuo de puntos estratégicos para la seguridad ciudadana, en todo el país.

**Gráfico 11 Puntos de Videovigilancia**



Fuente: Gestión Local de Soporte Tecnológico

### ***Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados***

Se desarrollaron en el año **2025 un proyecto tecnológico** que se obtuvo como beneficio mejorar la eficiencia del proceso de vídeo vigilancia, usando de manera eficaz los recursos existentes y de mostrar de esta manera la posibilidad de hacer inversión de mejora tecnológica a fin de aprovechar de manera correcta los beneficios de la implementación.

*Se detalla a continuación:*

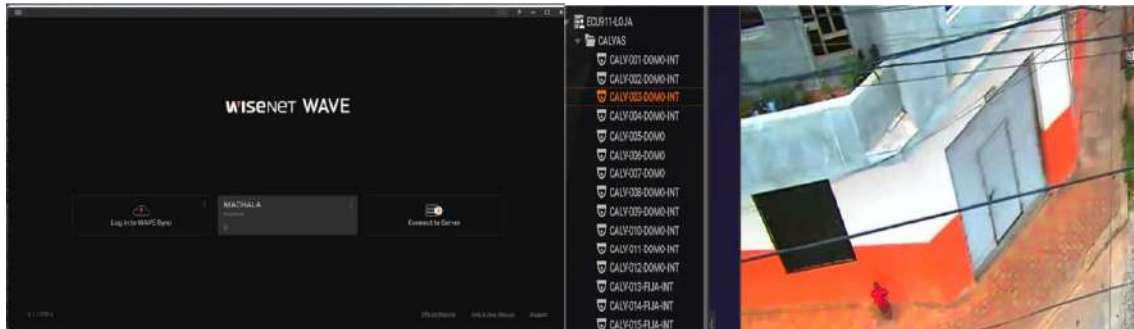
#### **1. Nombre: Sistema de Visualización de Cámaras**

**Descripción del Proyecto:** En la actualidad existen varios software implementados en el ECU 911 para la visualización y administración de cámaras, lo que trae complejidad para el área operativa, debido a que los recursos informáticos son limitados en capacidades técnicas, por tanto, con el proyecto se pretende evidenciar de los

diferentes equipos articulados al ECU911 se pueden integrar en una sola plataforma para una administración mas eficiente.

**% de Avance:** 100%

**Beneficio Obtenido:** Se ha logrado determinar en los servidores existentes de la Zona 7 (EL Oro, Loja y Zamora Chinchipe), que equipos externos de VMS pueden integrarse en una sola plataforma de visualización.



## 4. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

### 4.1 Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2025)

La Coordinación Zonal 7 del SIS ECU 911 en los meses de enero a diciembre se contó con un valor codificado de USD 3.036.322,84 y se ejecutó un valor de USD 3.034.920,16, con un porcentaje de ejecución de 99,95%

**Tabla 13 Ejecución total Coordinación Zonal 7**

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	2.226.245,21	2.194.002,43	2.194.002,43	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	844.357,33	809.024,61	808.046,94	99,88%
(570000) Otros Gastos Corrientes	29.420,97	31.445,80	31.020,79	98,65%
(840000) Bienes de Larga Duración	0,00	1.850,00	1.850,00	100,00%
<b>Total</b>	<b>3.100.023,51</b>	<b>3.036.322,84</b>	<b>3.034.920,16</b>	<b>99,95%</b>

Elaborado por: Shirley Carrión Ordoñez

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – eSIGEF

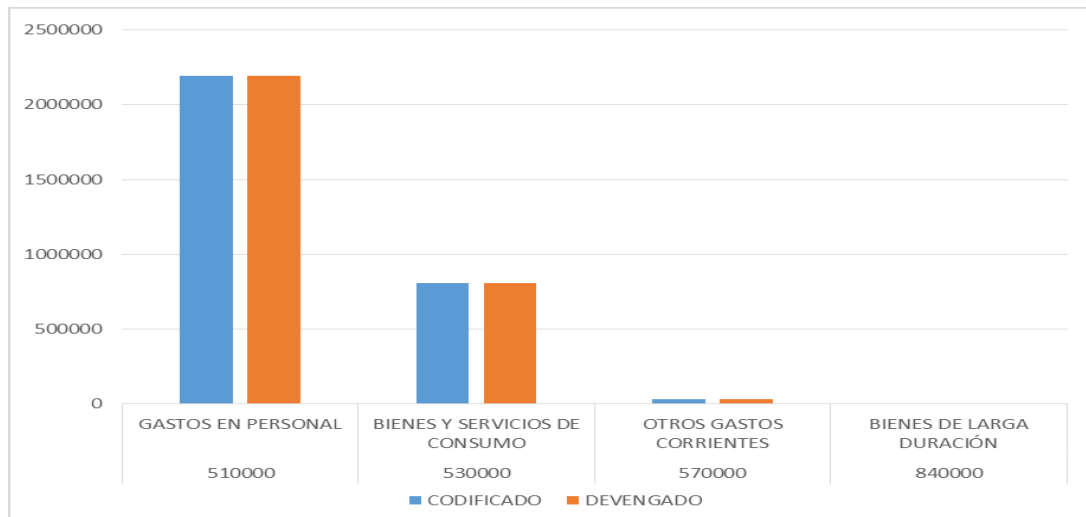


Gráfico 12 Ejecución Presupuestaria

Tabla 14 Ejecución total ECU 911 Por Programa

Programa Presupuestario	Presupuesto Planificado	Presupuesto Ejecutado	% Ejecución
01	1.180.871,99	1.179.471,47	99,88%
55	1.855.450,85	1.855.448,69	100,00%
<b>Total</b>	<b>3.036.322,84</b>	<b>3.034.920,16</b>	<b>99,55%</b>

Elaborado por: Shirley Carrión

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - Esigef

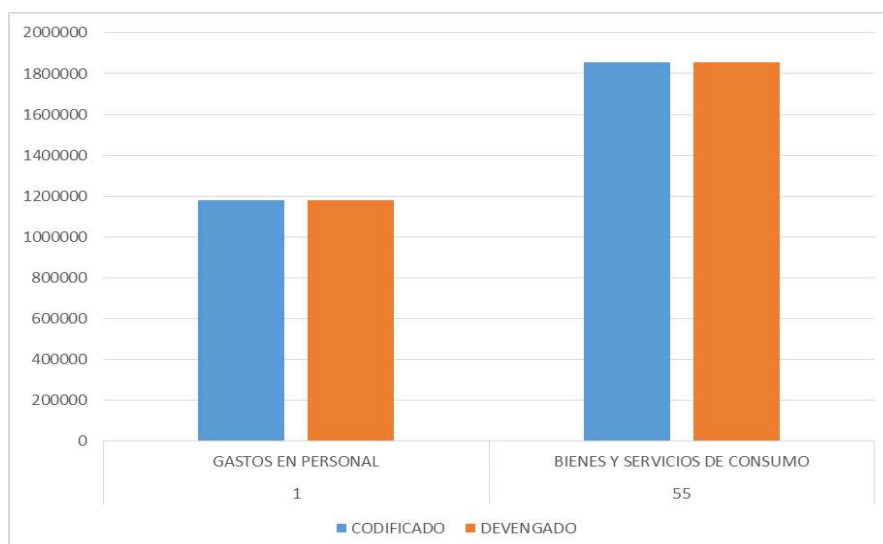


Gráfico 13 Ejecución por programa

#### 4.2 Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes (Sin Considerar Gastos de Personal) Planta Central

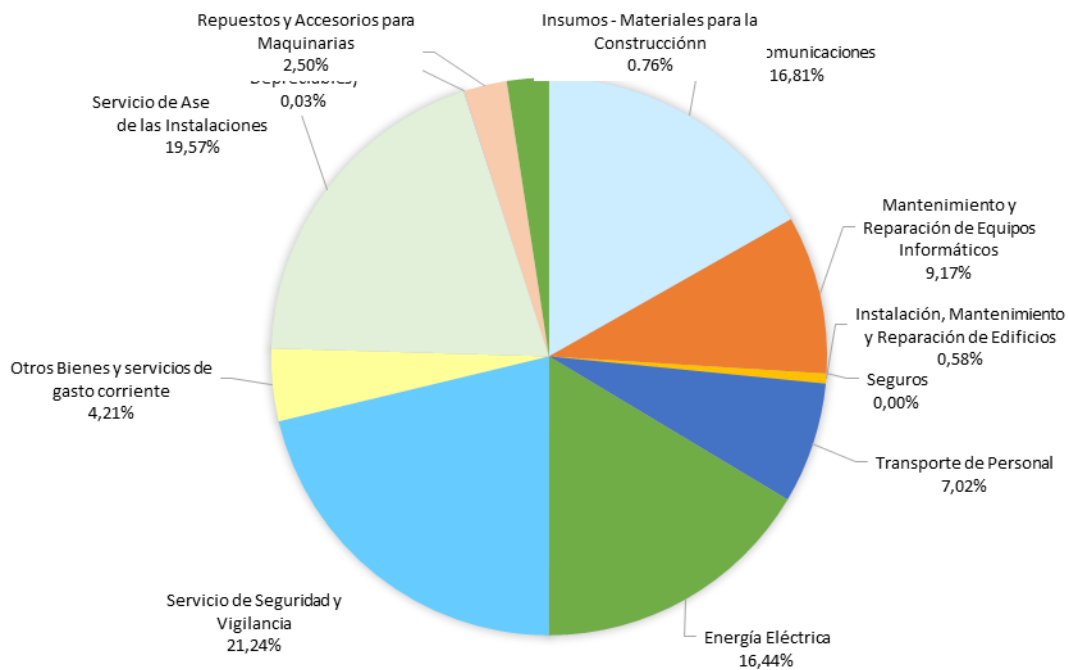
**Tabla 15 Partidas Presupuestarias**

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	123.978,60
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	67.650,00
Seguros	0,00
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	4.289,00
Transporte de Personal	51.799,48
Energía Eléctrica	121.244,70
Servicio de Seguridad y Vigilancia	156.695,24
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	31.020,79
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	144.335,52
Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	198,00
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	18.462,71
Insumos- Materiales para la Construcción	17.994,71
<b>Total</b>	<b>737.668,60</b>

Elaborado por: Shirley Carrión

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGE

**Gráfico 14 Principales Rubros**



Elaborado por: Shirley Carrión

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

## 5. CONTRATACIÓN PÚBLICA DE BIENES Y SERVICIOS

En el cuadro a continuación se detalla los diferentes procesos de contratación de obras y compras públicas de bienes y servicios ejecutados durante el año 2025:

**Tabla 16 Contratación Pública de Bienes y Servicio**

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
<b>Ínfima Cuantía</b>	26	\$68.437,44	22	\$54.377,96	
<b>Publicación</b>					
<b>Licitación</b>					
<b>Subasta Inversa Electrónica</b>					
<b>Procesos de Declaratoria de Emergencia</b>					
<b>Concurso Público</b>					
<b>Contratación Directa</b>					
<b>Menor Cuantía</b>					
<b>Lista corta</b>					
<b>Producción Nacional</b>					
<b>Consultoría</b>					
<b>Terminación Unilateral</b>					
<b>Régimen Especial</b>					
<b>Catálogo Electrónico</b>	5	\$6.211,27	5	\$6.211,27	
<b>Cotización</b>					
<b>Ferias Inclusivas</b>					
<b>Otras</b>					
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>\$74.648,71</b>		<b>\$60.589,23</b>	

Elaborado por: Rosa Carrillo

Fuente: Gestión Zonal de Adquisiciones – SERVICIO NACIONAL DE CONTRATACIÓN PÚBLICA – Portal de Contratación Pública

## 6. ADQUISICIÓN, ENAJENACIÓN, DONACIÓN Y EXPROPIACIONES DE BIENES

El ECU 911 Coordinación Zonal 7, durante el año 2025, \$66.891,54 recibió bienes por enajenación, donación o expropiaciones.

**Tabla 17 Principales adquisiciones, donación y enajenación de bienes**

**CENTRO ZONAL MACHALA**

Tipo(adquisición, enajenación, donación(recibida y realizada) y expropiaciones de bienes)	Nombre del Bien	Cantidad	Valor Total	Observación
ADQUISICION	ADQUISICIÓN DE MONITORES Y ADAPTADORES DISPLAYPORT HDMI PARA LA COORDINACIÓN ZONAL 7 SIS ECU 911 S/CERT.133, FACT N°001-006-000000328 CON MEMORANDO SIS-CZ7-DZTS-2025-0460-M PROV.ELECTRITELCOM CIA.LTDA	10	765.00	ORDEN DE COMPRA N.º IC-SISECU911CZ7-022-2025 (10 MONITORES)
ADQUISICION	ADQUISICION DE BANDERAS EXTERIORES PARA LA COORDINACION ZONAL 7 SIS ECU 911 CENTRO ZONAL MACHALA CON CERTF. N°35 SEGUN FACTURA N.º 001-002-000000451 MEDIANTE MEMORANDO N°SIS-CZ7-DZAFARH-2025-0162-M	9	678.24	ORDEN DE COMPRA N°CE-20240002736285 (3 BANDERAS DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 3 BANDERAS DE LA PROVINCIA DE EL ORO Y 3 BANDERAS DEL CANTON MACHALA)
ADQUISICION	ADQUISICION DE EQUIPOS, REPUESTS E INSUMOS PARA EL SERVIDOR HP EVA P6500 DEL RACK 04 DEL DATA CENTER DE LA CZ7 S/CERT.131, FACT N°001001000000800, MEMORANDO N°.SIS-CZ7-DZTS-2025-0475-M, PROV.CSSTTANDINA C. L	5	2874.28	PAGO DE ORDEN DE COMPRA N°IC-SISECU911-CZ7-017-2025 (4 MODEM Y 1 TARJETA DE RED)
ADQUISICION	ADQUISICION DE MATERIALES, ACCESORIOS, HERRAMIENTAS E INSUMOS PARA MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS S/CERT.132, FACT N.º 002-002-1082, MEMORANDO NRO.SIS-COL7L-GLST-2025-0113-M PROV.LOAIZA JAVIER BEN	2	195.00	ORDEN DE COMPRA N°IC-SISECU911-CZ7-020-2025(1 TALADRO ELECTRICO Y 1 PONCHADORA)
ADQUISICION	ADQUISICION DE INSUMOS, ACCESORIOS, MATERIALES, SUMINISTROS, REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS MENORES PARA MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS, S/FACT N°001-001-000001826, SOLICITADO S/MEMORANDO N°SIS-CZ7-DZAFARH-2025-1784-M, PROV PRODUFERRET S. A	1	98.00	ORDEN C. N° IC-SISECU911-CZ7-029-2025 (1 PINZA AMPERIMETRICA)
DONACION	TRANSFERENCIA GRATUITA DE BIENES DESDE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 - CENTRO ZONAL MACHALA AL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL (SECAP)ZONAL 7	6	2071.02	ACTA ENTREGA RECEPCIÓN DE TRANSFERENCIA GRATUITA DE BIENES Nro. 001-2025
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>6681.54</b>	

Elaborado por: Ana Maria Fajardo Aguilar  
Fuente: Sistema de Bienes y Existencias Esbye

**Centro Operativo Local Loja**

**Tabla 18 Principales adquisiciones, donación y enajenación de bienes**

Tipo(adquisición, enajenación, donación(recibida y realizada) y expropiaciones de bienes)	Nombre del Bien	Cantidad	Valor Total	Observación
---	-----------------	----------	-------------	-------------

DONACIÓN	EQUIPO ELECTRÓNICO / CÁMARA IP	1	\$ 1.192,52	NINGUNA
ADQUISICIÓN	BIENES SUJETOS A CONTROL/MONITOR	22	\$ 1.683,00	NINGUNA
ADQUISICIÓN	EQUIPO ELECTRONICO/UPS/10 KVA	1	\$ 1.850,00	NINGUNA
ADQUISICIÓN	BIENES SUJETOS A CONTROL/HERRAMIENTAS	14	\$ 756,00	NINGUNA

Elaborado por: Jorge Apolo  
Fuente: Sistema de Bienes y Existencias Esbye

## 7. COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD

En la deliberación del evento de Rendición de Cuentas del año 2024, se asumió el compromiso de socialización del modelo de gestión con las unidades educativas Eulogio Serrano Armijos y la Unidad educativa Jaramillo Montoya en la Ciudad de Machala.

**Tabla 19 Compromisos asumidos con la comunidad**

Compromisos asumidos con la comunidad	Espacio en el que se generó el compromiso	Resultado avance/ cumplimiento	Medio de verificación
Socialización del modelo de gestión con las unidades educativas Eulogio Serrano Armijos y la Unidad educativa Jaramillo Montoya en la Ciudad de Machala.	Coordinación Zonal 7	100%	

Elaborado por: xxx  
Fuente:

## 8. DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

### **Participación en medios de comunicación**

La Coordinación Zonal 7 Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de enero a diciembre de 2025, no utilizó recursos del Estado para pautar en medios de comunicación locales, regionales, nacionales o internacionales.

Gracias a una gestión orgánica de comunicación institucional, se alcanzó amplia cobertura mediática con un total de 2.808 réplicas de notas en medios tradicionales (prensa, radio, televisión) y plataformas digitales. Esto se tradujo en un ahorro estimado de USD 28.358 por concepto de free press

**Tabla 20 Participación en Medios de Comunicación**

Medios de comunicación	No. de medios	Monto contratado	Minutos pautados	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios locales y regionales	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios nacionales	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios internacionales	link al medio de verificación
<b>Radio:</b>	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Prensa:</b>	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Televisión:</b>	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
<b>Medios digitales:</b>	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Elaborado por: Alberto Samaniego  
Fuente: Gestión Zonal de Comunicación Social

## 9. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### Vinculaciones con la Comunidad

En el año 2025, se realizaron 125 vinculaciones a nivel zonal con la participación de empresas públicas, privadas, escuelas colegios, entre otros, obteniendo como beneficiarios a 4.386 personas, 46 notas comunicacionales efectuadas



### ***Campañas de Comunicación***

- ***Aplicativo 9-11***
- ***Feriado Seguro***
- ***Línea única Para Emergencias***
- ***Llamadas involuntarias***
- ***Época de Lluvias***



### Publicaciones en redes sociales y twitter

En el año 2025, se gestionó la publicación de 2.895 post en la cuenta a nivel zonal que reflejan el trabajo en las provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe.

## 10. MECANISMOS DE CONTROL SOCIAL

Tabla 21 Mecanismos de Control Social

Mecanismos de control social generados por la comunidad	Ponga sí o no	Número de mecanismos	Link al medio de verificación
<b>Veedurías ciudadanas</b>	No	No aplica	No aplica
<b>Observatorios ciudadanos</b>	No	No aplica	No aplica
<b>Comités de usuarios de</b>	No	No aplica	No aplica

servicios			
Defensorías comunitarias	No	No aplica	No aplica
Otros	No	No aplica	No aplica

## 11. TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

12. Para la recepción de temas plantados por la ciudadanía se creó el correo electrónico institucional: [sugerenciascz7.rendicioncuentas@ecu911.gob.ec](mailto:sugerenciascz7.rendicioncuentas@ecu911.gob.ec)

13. Se habilitó canales de comunicación virtual y presencial, de acceso abierto y público, para que la ciudadanía plantee los temas sobre los cuales requiere que la autoridad rinda cuentas. Los canales de comunicación fueron habilitados por un período de 15 días, contados a partir del día 2 de marzo de 2026. Durante este periodo la Coordinación Zonal 7, **no recepto ningún tema por parte de la ciudadanía.**

## 14. CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO

**Tabla 22 Detalle de Cumplimiento de Recomendaciones o Pronunciamientos**

Entidad que recomienda	N. de informe de la entidad que recomienda	N. de Informe de cumplimiento	Porcentaje de Cumplimiento de las recomendaciones	Observaciones
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

## 15. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD

Tabla 23 Implementación de Políticas Públicas para la igualdad

IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD	PONGA SI O NO	DESCRIBA LA POLÍTICA IMPLEMENTADA	DETALLE PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS	EXPLIQUE CÓMO APORTA EL RESULTADO AL CUMPLIMIENTO DE LAS AGENDAS DE IGUALDAD
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS INTERCULTURALES	NO	N/A	N/A	N/A
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS GENERACIONALES	SI	<p>*Promover el acceso, permanencia y culminación de la educación general básica-Línea de Acción: Garantizar la seguridad pública en el entorno de los establecimientos educativos.</p> <p>*Promover el acceso, permanencia y culminación de la educación superior. Línea de acción: Garantizar la seguridad pública en el entorno de los establecimientos educativos.</p>	<p>*Promover el acceso, permanencia y culminación de la educación general básica-Línea de Acción: Garantizar la seguridad pública en el entorno de los establecimientos educativos.</p> <p>*Promover el acceso, permanencia y culminación de la educación superior. Línea de acción: Garantizar la seguridad pública en el entorno de los establecimientos educativos.</p>	<p>11 cámaras ubicadas en la universidad de Machala</p> <p>37 cámaras que monitorean establecimientos educativos.</p>
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE DISCAPACIDADES	SI	<p>Promover los procesos de recepción de alertas de emergencia de personas con discapacidad, en el Servicio Integrado de Seguridad ECU911- Indicadores:</p> <p>1. Número de documentos de atención inclusiva de emergencias con enfoque en personas con</p>	<p>1.-) Protocolo interinstitucional para la atención de emergencias reportadas por personas con discapacidad.</p> <p>2.-) 53 funcionarios del SIS ECU 911 capacitados en atención inclusiva de emergencias con enfoque en personas con discapacidad</p> <p>115 Funcionarios de instituciones articuladas</p>	<p>Brindar una atención eficiente de las emergencias reportadas por parte de las personas con capacidades especiales, mediante los mecanismos de atención brindados por el SIS ECU 911 que son llamadas telefónicas y aplicativo Smartphone.</p>

		<p>discapacidad, publicados. 2. Número de evaluadores de llamadas y despacho del SIS ECU 911 e Instituciones Articuladas que receptan alertas de emergencia, capacitados en Atención Inclusiva de emergencias con enfoque en personas con discapacidad. 3. Número de personas con discapacidad que han sido atendidas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.</p>	<p>capacitados en atención inclusiva de emergencias con enfoque en personas con discapacidad 3.-) 348 emergencias atendidas a personas con discapacidad que han sido atendidas por el Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911</p>	
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE MOVILIDAD HUMANA	NO	N/A	N/A	N/A

## CONCLUSIONES

### - Llamadas recibidas

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, el total de alertas recibidas fue de **774.231**; de las cuales el 67,7% corresponde a alertas de buen uso; mientras que, el 32,3% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única. **El mayor volumen de alertas se registró en marzo (73.421).**

### - Atención de emergencias

Del 1 de enero a 31 de diciembre 2025 **se ha coordinado la atención de 239.641 emergencias a nivel zonal.** El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (21.735).

### - Porcentaje de atención de emergencias

En el año 2025 estos servicios se atendieron en:

- **65,42% de Seguridad Ciudadana**
- **12,94% de Gestión Sanitaria**
- **12,35% de Tránsito y Movilidad**
- 3,78% de Servicios Municipales
- 3,03% de Servicio Militar

- 2,10% de Gestión de Siniestros
- 0,38% de Gestión de Riesgos
- 
- Total de vinculaciones y campañas realizadas
 

En el año 2025, se realizaron 125 vinculaciones a nivel zonal con la participación de empresas públicas, privadas, escuelas colegios, entre otros, obteniendo como beneficiarios a 4.386 personas, 46 notas comunicacionales efectuadas
- Índice de Satisfacción
 

En el año **2025** se desarrollaron **2.648 encuestas de satisfacción ciudadana** a nivel local, alcanzando un nivel de satisfacción en el primer semestre del 93,2%, y el segundo semestre el 90,4%
- Número de proyecto tecnológicos ejecutados
 

Se desarrollaron en el **año 2025 un proyecto tecnológico** que se obtuvo como beneficio mejorar la eficiencia del proceso de vídeo vigilancia, usando de manera eficaz los recursos existentes y de mostrar de esta manera la posibilidad de hacer inversión de mejora tecnológica a fin de aprovechar de manera correcta los beneficios de la implementación.
- Total de cámaras
 

Hasta el 31 de diciembre de 2025, mediante gestiones institucionales y en colaboración con distintos Gobiernos Autónomos Descentralizados, se interconectaron a la plataforma tecnológica de ECU 911 en la zona 7 El Oro, Loja y Zamora Chinchipe **710 cámaras de videovigilancia**; permitiendo visualización y monitoreo continuo de puntos estratégicos para la seguridad ciudadana, en todo el país.
- Otros relevantes.

## EQUIPO DE TRABAJO

Mediante Memorando N°. SIS-CZ7-2026-0087-M, de fecha 30 de enero 2026 se realizó la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2025, quienes son responsables de velar que el proceso se realice conforme a las directrices emitidas por el CPCCS. El equipo de trabajo está conformado por:

**Tabla 24 Equipo de Rendición De Cuentas**

ÁREA RESPONSABLES DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	NOMBRES Y APELLIDOS TITULARES DE ÁREA
---	---------------------------------------

<b>Coordinación Zonal 7</b>	Econ. Javier Sánchez Farah /Analista de planificación y Gestión Estratégica Zonal  Lcdo.: Alberto Samaniego Gómez Especialista de Comunicación Social Zonal
-----------------------------	--

**Tabla 25 Datos Generales**

<b>Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:</b>	<b>Servicio Integrado de Seguridad - Coordinación Zonal 7</b>
<b>Período del cual rinde cuentas:</b>	2025

<b>FUNCIÓN A LA QUE PERTENECE</b>	
<b>Función:</b>	Función Ejecutiva

<b>SECTOR LA QUE PERTENECE:</b>	
<b>Sector</b>	Servicios

<b>NIVEL QUE RINDE CUENTAS:</b>	<b>MARQUE CON UNA X</b>
<b>Unidad de Administración Financiera - UDAF:</b>	
<b>Entidad Operativa Desconcentrada - EOD:</b>	X

**Tabla 26 Representante Legal**

<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	
<b>Nombre del o la representante legal de la institución:</b>	Cesar Alberto Neira Garcia
<b>Cargo del o la representante legal de la institución:</b>	Coordinación Zonal 7
<b>Fecha de designación:</b>	11 de junio de 2024
<b>Correo electrónico:</b>	Cesar.neira@ecu911.gob.ec
<b>Teléfonos:</b>	07-3700731

**Tabla 27 Responsable del Proceso**

RESPONSABLE DEL PROCESO	
<b>Nombre del o la responsable:</b>	Javier Andres Sánchez Farah
<b>Cargo:</b>	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal.
<b>Fecha de designación:</b>	30 de enero de 2026
<b>Correo electrónico:</b>	Javier.sanchez@ecu911.gob.ec
<b>Teléfonos:</b>	<b>07-3700744</b>

**Tabla 28 Responsable del Registro del Informe**

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
<b>Nombre del o la responsable:</b>	Alberto Alexander Samaniego Gómez
<b>Cargo:</b>	Especialista de Comunicación Social Zonal
<b>Fecha de designación:</b>	30 de enero de 2025
<b>Correo electrónico:</b>	Alberto.samaniego@ecu911.gob.ec
<b>Teléfonos:</b>	07-3700731

## FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

<b>Elaborado por:</b>  Javier Sánchez Farah	<b>Cargo:</b>  Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal	<b>Firma:</b>
<b>Revisado por:</b>  Cesar Alberto Neira	<b>Cargo:</b>  Coordinador Zonal 7	<b>Firma:</b>
<b>Validado:</b> Cesar Alberto Neira	<b>Cargo:</b>  Coordinador Zonal 7	<b>Firma:</b>
<b>Aprobado por:</b> Cesar Alberto Neira	<b>Cargo:</b>  Coordinador Zonal 7	<b>Firma:</b>



## ANEXOS

---